

**KEANDALAN MUTU PENDIDIKAN
FAKULTAS TEKNIK UNIKA WIDYA MANDALA
SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

JUSTINE HARTONO

5303097002

No. BUKU	0459/02
TGL. TERIMA	5-2-'02
FAKULTAS	FTI
DIH	
No. BUKU	FT-1 Har 1-1
P. KE	1 (SATU)

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2001**

Lembar Pengesahan

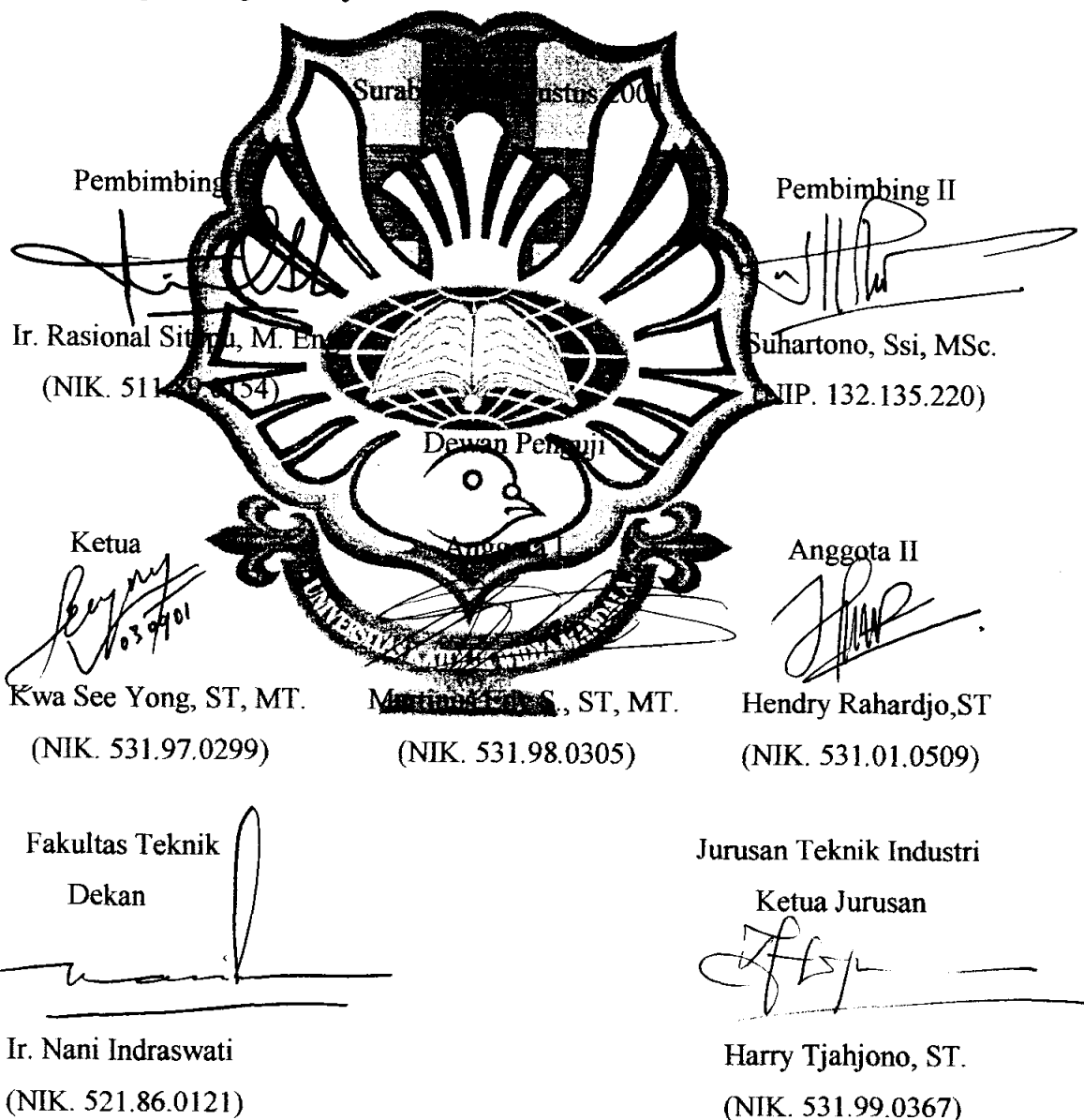
Skripsi dengan judul “Keandalan Mutu Pendidikan Fakultas Teknik Unika Widya Mandala “ ,telah diperiksa dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Justine Hartono

NRP : 5303097002

N.I.R.M : 97.7.003.31211.38756

Telah menyelesaikan sebagian persyaratan kurikulum jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.



ABSTRAK

Dewasa ini banyak sekali bermunculan lembaga pendidikan yang ditawarkan kepada masyarakat, mulai dari lembaga pendidikan non formal yang menawarkan berbagai kesempatan kerja hingga lembaga pendidikan formal yang menawarkan berbagai fasilitas pendidikan. Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala merupakan salah satu badan usaha jasa yang bergerak di bidang pendidikan.

Di antara sekian banyaknya lembaga pendidikan yang menawarkan berbagai kemudahan tersebut, tidaklah mudah untuk mengetahui mutu pendidikan itu sendiri. Agar dapat mengetahui keandalan pendidikan tersebut, kita dapat mengidentifikasikannya melalui *behavioral intentions*. Berdasarkan *behavioral intentions* ini dapat diketahui kecenderungan tingkah laku mahasiswa di masa yang akan datang yang meliputi *loyalty to company*, *propensity to switch*, dan *willingness to pay more* dari mahasiswa yang telah menikmati pelayanan jasa di lembaga pendidikan tersebut. Agar *behavioral intentions* mahasiswa bernilai positif, maka diperlukan suatu kualitas pelayanan yang baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka mahasiswa akan memberikan *word of mouth* yang positif dari mahasiswa kepada orang lain yang memerlukan layanan jasa pendidikan. Apabila *service quality* yang diberikan oleh jasa layanan pendidikan dinilai buruk oleh pihak konsumen, maka tidak ada lagi yang dapat diandalkan oleh jasa layanan pendidikan tersebut.

Agar suatu usaha jasa dapat memenangkan persaingan, maka usaha jasa tersebut perlu secara konsisten memberikan *service quality* yang lebih baik bila dibandingkan dengan kompetitornya. Dengan kata lain *behavioral intentions* merupakan salah satu tolak ukur keandalan suatu pendidikan.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, kesabaran, dan kasih setia-Nya sehingga Skripsi dengan judul “ **Keandalan Mutu Pendidikan Fakultas Teknik Unika Widya Mandala**” ini dapat terselesaikan.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa waktu, tenaga, maupun pikiran dari permulaan hingga akhir penulisan skripsi ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam - dalamnya kepada:

1. Ibu Ir. Nani Indraswati selaku Dekan Fakultas Teknik Unika Widya Mandala.
2. Bapak Harry Tjahjono, ST selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Unika Widya Mandala.
3. Ibu Dian Retno, ST, MT selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan pengertiannya.
4. Bapak Ir. Rasional Sitepu, M. Eng yang telah memberikan bimbingan dengan baik hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Suhartono, Ssi. Msc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, buku penunjang, dan spirit untuk membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi ini dengan sangat baik.
6. Bapak Kwa See Yong, ST, MT yang telah membantu dan menyediakan laboratorium untuk pengolahan data.
7. Ayah, Ibu, dan Kakak yang telah banyak memberikan bantuan moril maupun materiil hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Cie-cie Ifanny, Debby, Novi Mugie, Rina dan Kak Rudolf, Peter Lie, Koko Andik, Dody, rekan- rekan Pemasa Timur 13, dan teman- teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu, memberikan semangat, dan dukungan doa demi terselesaikannya skripsi ini.

Di samping itu, penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga diperlukan kritik dan saran yang bersifat membangun. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi Fakultas Teknik Unika Widya Mandala. Akhir kata “ ***Karena Tuhanlah yang memberikan hikmat, dan dari hikmat akan muncul pengetahuan***”.

Surabaya, Juli 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang Masalah	1
1. 2. Rumusan Masalah	3
1. 3. Tujuan Penelitian	3
1. 4. Batasan Masalah	4
1. 5. Manfaat Penelitian	4
1. 6. Asumsi	4
1. 7. Sistematika Penulisan	4
BAB II STUDI LITERATUR	
2. 1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Pengertian produk jasa	6
2.1.2. <i>Service Quality</i>	11
2.1.3. Keandalan	14
2.1.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	15
2.2. Landasan Teori	19
2.2.1. Definisi Pendidikan	19
2.2.2. <i>Customer Pendidikan Tinggi</i>	19
2.2.3. Pendidikan Sebagai Proses Linear dan Serkuler	19
2.2.4. Evaluasi Dalam Perguruan Tinggi	21
2.2.5. Definisi Perguruan Tinggi Bermutu	21
2.2.6. Standarisasi Mutu Proses Belajar Mengajar	21

2.2.7.	Pengukuran Mutu Perguruan Tinggi	23
2.2.8.	Ekspektasi dan Persepsi	23
2.2.8.1.	Ekspektasi (<i>Expectation</i>)	24
2.2.8.2.	Persepsi (<i>Perception</i>)	24
2.2.9.	Perencanaan dan Pengambilan Sampel	25
2.2.9.1.	Pengertian Sampling	25
2.2.9.2.	Metode Pengambilan sampel	26
2.2.10.	Kuesioner	26
2.2.10.1.	Tipe Pertanyaan	27
2.2.10.2.	Skala Likert	27
2.2.10.3.	Pengembangan Bentuk Pengumpulan Data	28
2.2.11.	Reliabilitas dan Validitas Data	28
2.2.11.1.	Uji Reliabilitas	28
2.2.11.2.	Uji Validitas	29
2.2.12.	Analisis Gap dan Analisis kuadran	30
2.2.12.1.	Analisis Gap	30
2.2.12.2.	Analisis Kuadran	32
2.2.13.	Uji Hipotesis Data Berpasangan dan Analisis Korelasi	32
2.2.13.1.	Uji Hipotesis Data Berpasangan	32
2.2.13.2.	Analisis Korelasi	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Langkah-Langkah Penelitian	35
3.1.1.	Identifikasi Masalah	36
3.1.2.	Penetapan Tujuan Penelitian	36
3.1.3.	Studi Kepustakaan	36
3.1.4.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
3.1.5.	Pengolahan Data dan Analisa Hasil Pengolahan Data	40

BAB IV PENGUMPULAN DATA

4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Sampling	42
4.2.	Hasil Pengumpulan Kuesioner	43
4.2.1.	Deskripsi Responden	44
4.2.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa	45
4.2.2.1.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Elektro	45
4.2.2.2.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Kimia.....	46
4.2.2.3.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Industri	47
4.2.3.	Tingkat Harapan Mahasiswa	48
4.2.3.1.	Tingkat Harapan Mahasiswa Teknik Elektro	48
4.2.3.2.	Tingkat Harapan Mahasiswa Teknik Kimia	49
4.2.3.3.	Tingkat Harapan Mahasiswa Teknik Industri	50
4.2.4.	Indikasi <i>Behavioral Intentions</i>	51
4.2.4.1.	Indikasi <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Elektro....	51
4.2.4.2.	Indikasi <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Kimia	52
4.2.4.3.	Indikasi <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Industri	53
4.2.5.	Saran Responden	54

BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

5.1.	Analisis Data Deskriptif	57
5.1.1	Harapan Mahasiswa Fakultas Teknik Unika Widya Mandala	57
5.1.1.1.	Harapan Mahasiswa Fakultas Teknik Elektro	57
5.1.1.2.	Harapan Mahasiswa Teknik Kimia	59
5.1.1.3.	Harapan Mahasiswa Teknik Industri	61
5.1.1.4.	Harapan Mahasiswa Fakultas Teknik	62
5.2.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Di FT UKWM	64
5.2.1.	Kepuasan Mahasiswa Teknik Elektro	64
5.2.2.	Kepuasan Mahasiswa Teknik Kimia	67

5.2.3. Kepuasan Mahasiswa Teknik Industri	69
5.2.4. Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik	71
5.3. <i>Behavioral Intentions</i>	74
5.3.1. <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Elektro	74
5.3.2. <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Kimia	75
5.3.3. <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Industri	76
5.3.4. <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Fakultas Teknik	78
5.4. Analisa Gap	79
5.4.1. Analisa Gap Mahasiswa Teknik Elektro	79
5.4.2. Analisa Gap Mahasiswa Teknik Kimia	81
5.4.3. Analisa Gap Mahasiswa Teknik Industri	83
5.4.4. Analisa Gap Mahasiswa Fakultas Teknik	84
5.5. Analisis Kuadran Tingkat Harapan dan Kepuasan	86
5.5.1. Analisis Kuadran Tingkat Harapan dan Kepuasan Mahasiswa TE	86
5.5.2. Analisis Kuadran Tingkat Harapan dan Kepuasan Mahasiswa TK	88
5.5.3. Analisis Kuadran Tingkat Harapan dan Kepuasan Mahasiswa TI	89
5.5.4. Analisis Kuadran Tingkat Harapan dan Kepuasan Mahasiswa FT	91
5.6. Analisis Perbaikan	93
5.7. Korelasi Antar <i>Behavioral Intentions</i>	95
5.8. Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dengan <i>Behavioral Intentions</i> ..	96
5.8.1. Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dengan <i>Loyalty to Company</i>	96
5.8.2. Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dengan <i>Propensity to Switch</i> ...	98
5.8.3. Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dengan <i>Willingness to Pay</i>	
<i>More</i>	99

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	102
6.2. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 <i>The Behavioral And Financial Consequences Of Service Quality</i>	17
Gambar II-2 Model Analisis.....	17
Gambar II-3 Proses Linear.....	19
Gambar II-4 Proses Serkuler.....	20
Gambar II-5 Model Analisis Gap	31
Gambar III-1 Flow Chart Penelitian	35
Gambar III-2 Flow Chart Pengumpulan Data	37
Gambar III-3 Flow Chart Pengolahan Dan Analisis Data	40
Gambar V-1 Mean Harapan Mahasiswa Teknik Elektro	58
Gambar V-2 Mean Harapan Mahasiswa Teknik Kimia	59
Gambar V-3 Mean Harapan Mahaasiswa Teknik Industri	61
Gambar V-4 Mean Harapan Mahasiswa Teknik	62
Gambar V- 5 Mean Kepuasan Mahasiswa Teknik Elektro	65
Gambar V-6 Mean Kepuasan Mahasiswa Teknik Kimia	67
Gambar V-7 Mean Kepuasan Mahasiswa Teknik Industri	69
Gambar V-8 Mean Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik	71
Gambar V-9 Mean <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa TE	75
Gambar V -10 Mean <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa TK	76
Gambar V-11 Mean <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa TI	77
Gambar V-12 Mean <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa FT	78
Gambar V-13 Analisa Gap Harapan Mahasiswa TE	80
Gambar V-14 Analisa Gap Harapan Mahasiswa TK	82
Gambar V-15 Analisa Gap Harapan Mahasiswa TI	83
Gambar V-16 Analisa Gap Harapan Mahasiswa Fakultas Teknik	85
Gambar V-17 Analisis Kuadran Mahasiswa Teknik Elektro	87
Gambar V-18 Analisis Kuadran Mahasiswa Teknik Kimia	89

Gambar V-19 Analisis Kuadran Mahasiswa Teknik Industri	90
Gambar V-20 Analisis Kuadran Mahasiswa Fakultas Teknik	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III-1 Populasi Mahasiswa	37
Tabel IV-1 Deskripsi Responden	44
Tabel IV-2 Data Kepuasan Mahasiswa Teknik Elektro	45
Tabel IV-3 Data Kepuasan Mahasiswa Teknik Kimia	46
Tabel IV-4 Data Kepuasan Mahasiswa Teknik Industri	47
Tabel IV-5 Tingkat Harapan Mahasiswa Teknik Elektro	48
Tabel IV-6 Tingkat Harapan Mahasiswa Teknik Kimia	49
Tabel IV-7 Tingkat Harapan Mahasiswa Teknik Industri	50
Tabel IV-8 <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Elektro	51
Tabel IV-9 <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Kimia	52
Tabel IV-10 <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa Teknik Industri	53
Tabel IV-11 Saran Responden	54
Tabel V-1 Harapan Mahasiswa Fakultas Teknik UKWM	57
Tabel V-2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan ...	64
Tabel V-3 <i>Behavioral Intentions</i> Mahasiswa FT UKWM	74
Tabel V-4 Analisa Gap Mahasiswa Teknik Elektro	79
Tabel V-5 Analisa Gap Mahasiswa Teknik Kimia	81
Tabel V-6 Analisa Gap Mahasiswa Teknik Industri	83
Tabel V-7 Analisa Gap Fakultas Teknik	84
Tabel V-8 Data Analisis Kuadran Mahasiswa Teknik Elektro	86
Tabel V-9 Data Analisis Kuadran Mahasiswa Teknik Kimia	88
Tabel V-10 Data Analisis Kuadran Mahasiswa Teknik Industri.....	89
Tabel V-11 Data Analisis Kuadran Mahasiswa Fakultas Teknik	91
Tabel V-12 Analisis Perbaikan	93
Tabel V-13 Korelasi <i>Behavioral Intentions</i>	95
Tabel V-14 Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dan <i>Loyalty To Company</i>	96

Tabel V-15	Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dan <i>Propensity To Switch</i>	98
Tabel V-16	Korelasi Antara <i>Service Quality</i> Dan <i>Willingness To Pay More</i>	99
Tabel VI-1	Variabel Yang Harus Diperhatikan Tiap Jurusan	102